



“БДЖ – ПЪТНИЧЕСКИ ПРЕВОЗИ” ЕООД ЦЕНТРАЛНО УПРАВЛЕНИЕ

ул. “Иван Вазов” № 3, София 1080
тел./факс: (+359 2) 987 88 69;

www.bdz.bg
bdz@bdz.bg

Доклад за качество на извършваните превозни услуги съгласно изискванията по чл.28 от Регламент №1371/2007 януари - декември 2010 г.

1. Предоставяне на информация за пътуването и продажба на билети Предоставяне на обща информация

„БДЖ-Пътнически превози”ЕООД използва различни средства и начини за информиране на своите клиенти и партньори.

Преди влизане в сила на новия график за движение на влаковете от 13 декември 2009 г. се предоставя информация на населението за основните промени в транспортната схема за обслужване чрез:

- съобщения в средствата за масова информация;
- продажба на пътеводители, съкратени разписания, дипляни и др.
- интернет страницата на БДЖ – www.bdz.bg

За задоволяване на повишеното търсене преди официални и национални празници се предоставя информация за назначаване на допълнителни влакове и увеличаване на съставите на редовните влакове с допълнителни вагони по основните направления чрез:

- съобщения в средствата за масова информация;
- интернет страницата на БДЖ – www.bdz.bg

Съобщения за промяна в графика за движение или прекъсване движението на влаковете поради ремонт или възстановителни работи:

- съобщения в средствата за масова информация;
- интернет страницата на БДЖ – www.bdz.bg

Информация предоставяна в железопътните бюра и гари, чрез обаждане по телефона - разписание на влаковете; общи тарифни условия, цени.

Информация чрез Интернет страницата на БДЖ - разписание на влаковете; общи тарифни условия, цени, промяна на разписания, маршрути на влакове .

Чрез сайта на БДЖ се осигурява актуална информация в реално време за движението и закъсненията на пристигащите и заминаващи влакове в гарите София, Пловдив, Варна, Бургас и Мездра.

Дистрибуционни канали

- железопътни гари, спирки и бюра

В края на 2010 г. обслужването на пътниците се извършва в 261 гари и спирки и 3 бюра. 76 гари и 3 спирки се обслужват от персонал на „БДЖ-Пътнически превози” ЕООД, а в 167 гари, спирки и разделни постове продажбата се извършва от служители на Управителя на железопътната инфраструктура ДП „НКЖИ”. В 15 гари обслужването е смесено.

Билети се продават на комисионен договор в 85 спирки и 16 гари.

Общият брой на необслужваните гари и спирки е 322.

- **закупуване на билети във влака.**

Продажба на билети във влака се осъществява от превозния персонал.

През 2010 г. в работа са внедрени 15 мобилни компютри, с които се обслужват пътнически влакове в участъка София - Мездра, един от най-натоварените участъци от крайградската зона на столицата.

- **интернет продажби на билети и резервация.**

В края на месец юни 2010 г. стартира експериментално продажба на билети и резервация за бързите влакове чрез интернет страницата на бюрото за продажба на международни и вътрешни железопътни билети на БДЖ – Международно пътническо бюро "Рила". Билетите се заявяват по електронна поща и се получават в определени бюра за железопътни билети, както и чрез пощенска доставка. (Услугата не се предлага от месец юни 2011).

2. Точност на услугите и общи принципи за справяне със ситуацията на прекъсване на услугите

Статистика за точността на пътническите влакове

Съгласно одобрена инструкция за отчет на закъсненията на пътническите влакове, ежедневно се изготвя справка за настъпилите нередности при движението им. В тази справка се посочват и причините при закъснение на влаковете, които могат да бъдат: по вина на Управителя на железопътната инфраструктура; по вина на превозвачите „БДЖ“ ЕАД; „БДЖ-Пътнически превози“ ЕООД, „БДЖ-Товарни превози“ ЕООД и др. или по вина на „БДЖ-Тягов подвижен състав“ ЕООД и поради други причини.

Категория	Международни влакове	Вътрешни влакове на дълги разстояния	Регионални и крайградски влакове
% закъснения общо	22.4%	11.0%	4.0%
% закъснения до 60 минути в крайна гара	15.9%	10.5%	3.8%
% закъснения от 60 до 119 мин. в кр. гара	4.3%	0.4%	0.2%
% закъснения над 120 мин. в крайна гара	2.1%	0.1%	0.04%

Прекъсвания на движението

При извънредни ситуации се прави план за действие непосредствено след възникване на конкретния случай. В зависимост от естеството на ситуацията и от възможността за действие се организира превозване на влаковете по алтернативен път или трансбордиране на пътниците с автомобилен транспорт.

Общи принципи за справяне със ситуация на прекъсване на услугите

Санкции, компенсации и стимули

- **При закъснения на влаковете.**

С цел подобряване ефективността на железопътната мрежа, системата за намаляване на смущенията се състои от следните компоненти - минути закъснение и причини.

В зависимост от причината за закъснението, минутите закъснение са приложими към Управителя на железопътната инфраструктура; към „превозвача „БДЖ-Пътнически превози“ ЕООД или трета страна.

За закъснение на пътнически влак се счита закъснение по-голямо от 5 минути в крайна гара. Неустойката е в размер на 2,50 лева на минута.

За установяване размера на закъсненията на пътническите влакове и причините за тях, след изтичане на текущия месец на база ежедневните справки се изготвя двустранен протокол, който се подписва от Управителя на железопътната инфраструктура и превозвача.

- **При изменение на маршрута на влаковете**

При отмяна на резервирани трасета по искане или по причина на Превозвача, Управителят на железопътната инфраструктура не възстановява таксата за резервирания капацитет.

При отменяне на резервирани трасета по искане или по причина на Управителя на железопътната инфраструктура, същият възстановява таксата за резервация на капацитет на Превозвача.

При отмяна на резервирани влакове по искане или по причина на Управителя на железопътната инфраструктура, Управителят заплаща реално претърпените от отмяната на влака вреди, доказани със съответни документи.

При трансбордиране на пътнически влакове по причина на Управителя на железопътната инфраструктура или трети лица, с които Управителят има договорни взаимоотношения, същият дължи на Превозвача разходите по трансбордиране и стойността на върнатите билети, намалена със стойността на неначислените инфраструктурни такси за трансбордираните влакове.

3. Отменяне на услуги

При изброените случаи железопътния превозвач „БДЖ – Пътнически превози” ЕООД прибегва до резервен и извънреден транспорт:

Резервен транспорт

„БДЖ - Пътнически превози” ЕООД организира обслужване с резервен транспорт в следните случаи:

- след уведомяване от Управителя на железопътната инфраструктура ДП „НКЖИ” за предстоящо извършване на планови ремонти по железния път и съоръжения;
- други събития, за които е известно предварително, че правят невъзможно предоставянето на обществена услуга

Извънреден транспорт

Извънреден транспорт се организира в случаи:

- на прекъсване на железопътното движение вследствие на природни бедствия;
- на прекъсване на железопътното движение вследствие на железопътни катастрофи;
- неочаквани повреди на подвижния състав и железопътната инфраструктура;
- други обстоятелства.

4. Чистота на подвижния състав и железопътните съоръжения

Почистване на вагоните и мотрисните влакове

„БДЖ – Пътнически превози” ЕООД извършва почистване на влаковете в 46 пункта в цялата страна, разпределени в пет Регионални центрове за почистване и екипиране. Разработени и утвърдени са технологии за различните видове почиствания на вагони и електромотрисни влакове, съгласно които се извършва хигиенизирането на подвижния състав.

– Технология за ежедневно вътрешно почистване и екипиране на пътническите вагони и мотрисни влакове

– Технология за гарово почистване на пътническите вагони и мотрисни влакове

– Технология за основно вътрешно почистване и екипиране на пътническите вагони и мотрисни влакове

– Технология за външно измиване на вагони така и за мотрисни влакове.

За всеки месец се изготвя денонощен план график за извършване на основно вътрешно почистване и външно измиване на влакови състави и подвижен състав. План график се изготвя за всички гари и екипировъчни пунктове, в които се извършва почистване.

– Технология за машинно пране на тапицираните седалки на пътническите вагони и мотрисни влакове

– Грубо почистване - събиране на различни предмети – хартии, кутии от напитки и пр. се извършва от превозната бригада след приключване на пътуването, в гари в които няма пунктове за почистване. Такова почистване не се извършва в случаи, при които няма технологично време, тъй като след кратък престой за слизване на пътниците съставът е композиран за влак.

Качеството на въздуха във вагоните и мотрисните влакове

57 % от вагоните в пътнически вагонен парк на „БДЖ – Пътнически превози” ЕООД са оборудвани с климатична система или с въздушно-канално отопление.

Климатизираните вагони са 11% от общия вагонен парк. Това предполага непрекъснато преминаване на постъпващия във вагоните въздух при отопление и охлаждане през филтриращ елемент.

Пътническите вагони с въздушно-канално отопление са 45.5% от парка. При този тип вагони преминаването на постъпващия във вагоните въздух само при отопление е чрез филтриращ елемент.

„БДЖ – Пътнически превози” ЕООД обслужва крайградските зони около големите пътнически центрове – София, Пловдив, Варна с електрически и дизелови мотрисни влакове, снабдени с климатизираща система и филтриращи елементи на входящия въздух.

5. Проучване на удовлетвореността на клиентите

Мониторинг на удовлетвореността на клиентите през 2010 г. е извършен на база постъпилите от тях сигнали, предложения и оплаквания относно качеството на обслужване, график за движение и план за композиране на влаковете.

Преброяването на пътниците във всички категории влакове е елемент от провежданите маркетингови проучвания на пътническите превози. Те се извършват три пъти в годината през месеците март, юли и октомври в рамките на 7 /седем/ календарни дни – от понеделник до неделя включително. През 2010 г. са извършени редовните преброявания на влаковете през месеците март, юли и октомври.

Използваемостта на предоставяните места в бързите влакове със задължителна резервация е около 33%, в бързите влакове е 40%, а в пътническите 27%.

6. Възстановяване на средства при разглеждане на жалби и обезщетения за неспазване на стандартите за качество на услугата

Оплаквания

Всеки пътник, който не е удовлетворен от качеството на предложената услуга може да подаде оплакване или сигнал до железопътното предприятие. Данните за контакт /телефон, факс, e-mail и адрес/ са разпространени във всички гари, железопътни бюра, интернет, пътеводител и др.

В централно управление на „БДЖ – Пътнически превози” ЕООД функционира „**Горещ телефон**” за приемане на сигнали и оплаквания на клиенти.

Всяка жалба се разглежда, извършва се разследване ако е необходимо и се изготвя отговор, който задължително съдържа изчерпателно и мотивирано обяснение по поставения проблем, съобразено с всички нормативни документи и конкретно създалата се ситуация.

При констатиране неизпълнение на служебното задължение от служител на дружеството и доказана вина се търси най-строга отговорност и се налага дисциплинарно наказание според действащото законодателство.

Обобщени данни за възстановени суми на пътници с международни железопътни документи през 2010 г.

Възстановени суми и изплатени рекламации на клиенти	
- брой	174
- сума /лв./	30 621.19
Основание	
- стачка на гръцките железници	87.6%
- наводнение на територията на Украйна	0.6%
- наводнение на територията на Турция	3.6%
- други причини - липса на вагон за международно съобщение	8.3%

7. Предоставяне на помощ на лица с увреждания и лица с намалена подвижност

Транспортно обслужване на лица с намалена подвижност с железопътен транспорт се извършва по основни направления:

- София – Бургас - София през Пловдив /2 бързи влака със задължителна резервация/
- София – Варна – София през Г. Оряховица /2 бързи влака със задължителна резервация/
- София – Горна Оряховица - София /2 бързи влака със задължителна резервация/
- София – Ямбол – София през Пловдив /2 бързи влака със задължителна резервация/
- София – Бургас – София през Карлово /2 бързи влака със задължителна резервация/
- София – Русе – София през Горна Оряховица /2 бързи влака/

В съставите на тези влакове са включени специализирани вагони с обособени места за лица, придвижващи се с инвалидни колички и техните придружители. Във вагоните има изградени санитарни възли, отговарящи на международните стандарти.

Транспортно обслужване на лица с намалена подвижност се извършва чрез гаровите служби на БЪЛГАРСКИ ЧЕРВЕН КРЪСТ в железопътните гари София, Пловдив, Стара Загора, Бургас и Варна, както и чрез гишетата Информация в железопътните гари Плевен, Червен бряг, Горна Оряховица, Шумен, Ямбол, Сливен и Пазарджик.

За извършване на превозната услуга е необходимо да бъде направена заявка един ден преди пътуването (при пътуване с комбиниран транспорт влак автомобил заявката се прави минимум два дена предварително) в гарите или на телефони, обявени на интернет сайта на БДЖ – www.bdz.bg.

Освен с горепосочените влакове, лица с намалена подвижност могат да пътуват и с дизеловите и електрическите мотриси Дезиро, които се движат по различни маршрути в страната. Всяка мотриса е оборудвана с подвижна сгъваема рампа за обслужване на лица с намалена подвижност. При пътуване с тези влакове не е необходима предварителна заявка. Обслужването на лицата с намалена подвижност при качване и слизане от влака се извършва от превозния персонал.

Услугата се осъществява съвместно с БЪЛГАРСКИ ЧЕРВЕН КРЪСТ (www.redcross.bg), чийто представители приемат заявките за превоз в посочените гарови служби.

Във второкласните седящи вагони на всички категории влакове и в спалните и кушет вагони се допуска превозът на кучета водачи на незрящи граждани срещу закупуване на билет втори клас за съответната категория влак. Изискване за кучетата водачи е те да имат намордник, ветеринарно свидетелство, лична карта и твърд повод.

Клиентите от чужбина, които желаят да ползват тази услуга, могат да подадат заявка за превоз на трудно-подвижни лица и да получат допълнителна информация на обявени в интернет сайта на компанията телефон и e-mail.